

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Hjertemedicinsk overafd. B  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	291
Afdelingens svarprocent:	73%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).



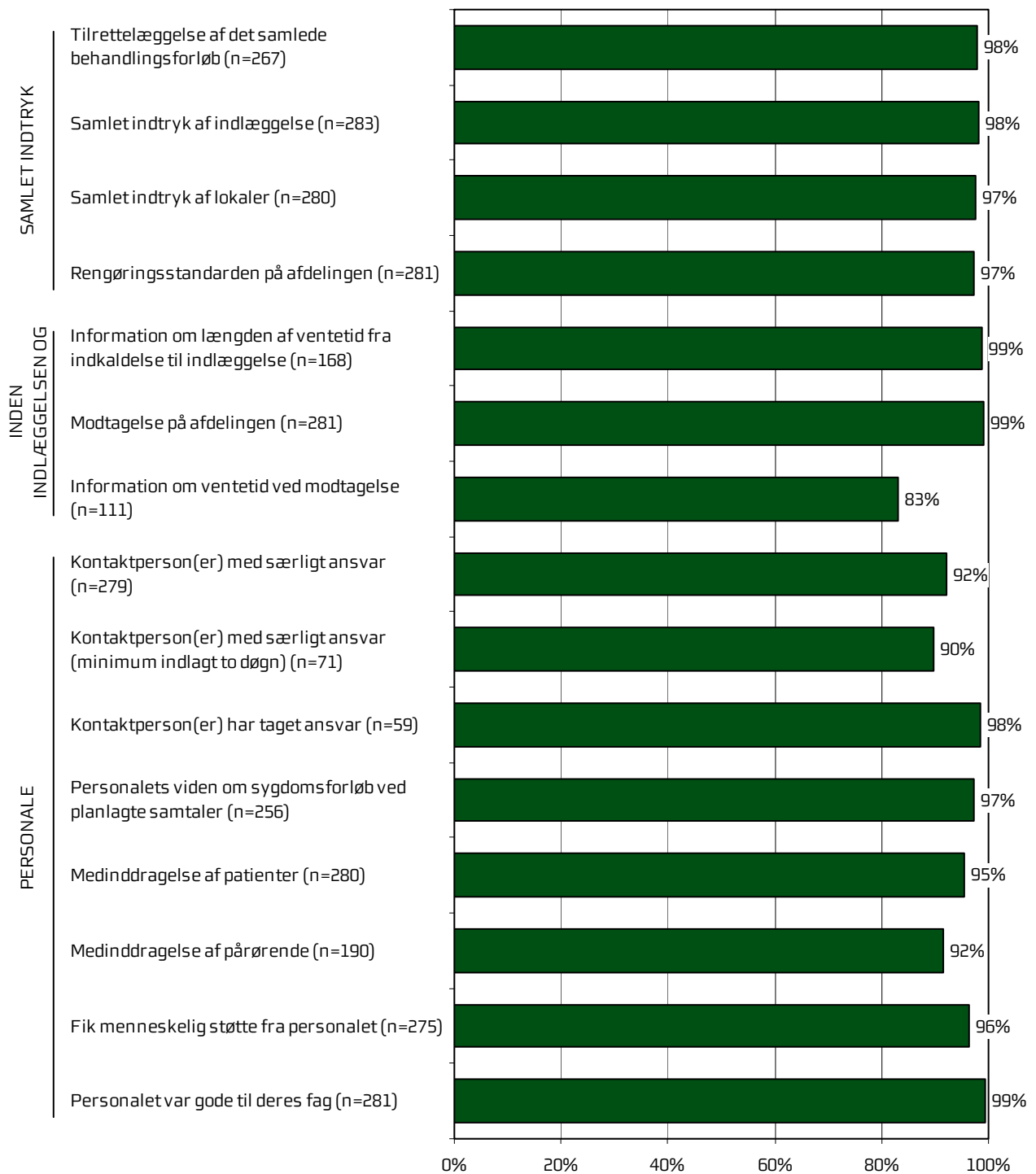


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

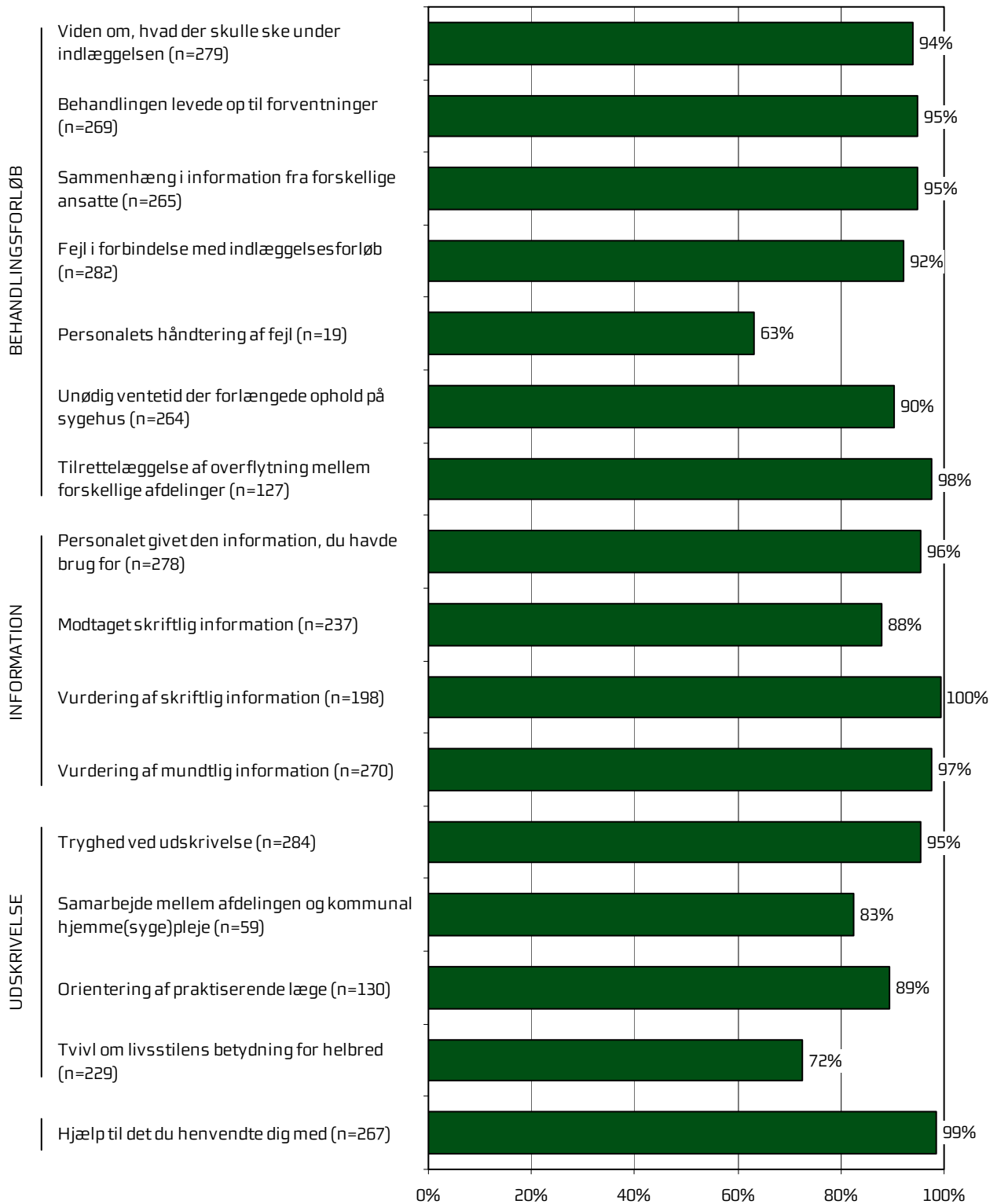
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B

2010-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

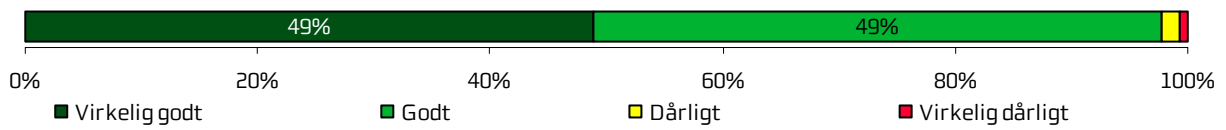
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

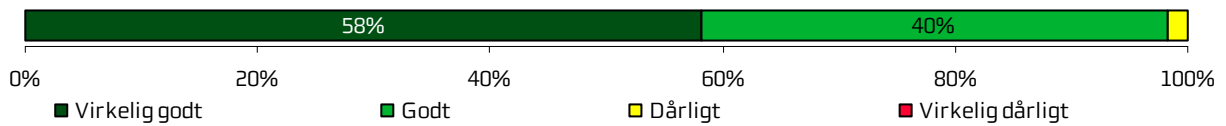
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

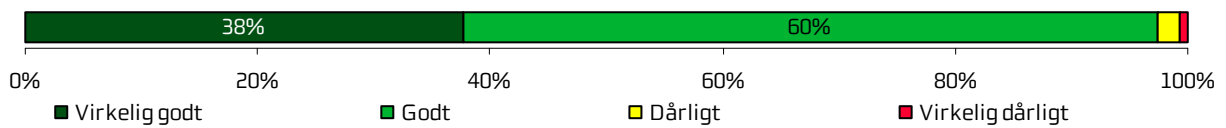
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=267)



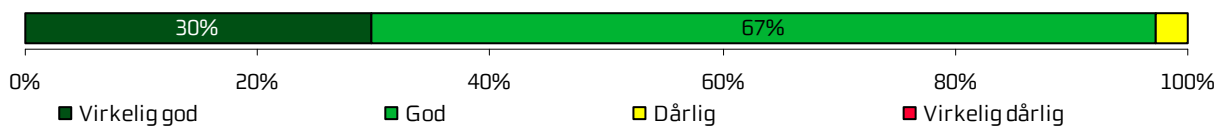
Samlet indtryk af indlæggelse (n=283)



Samlet indtryk af lokaler (n=280)



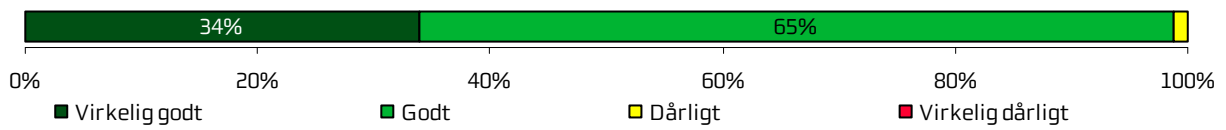
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=281)



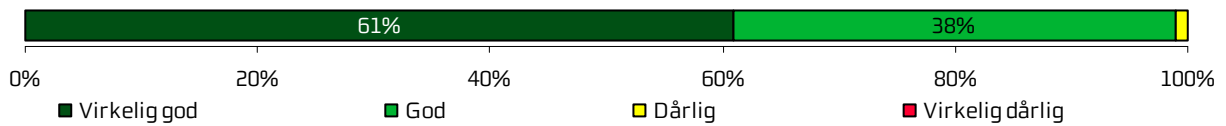
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	98 %	99 %	88 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	97 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	96 %	93 % *	98 %	76 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	93 % *	-	99 %	87 % *	92 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

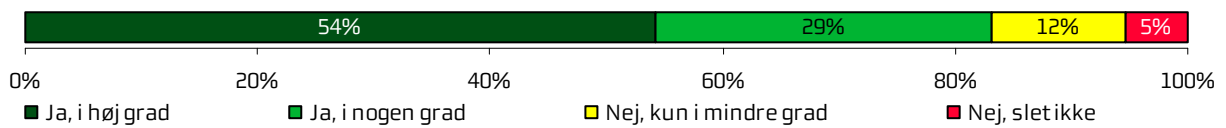
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=168)



Modtagelse på afdelingen (n=281)



Information om ventetid ved modtagelse (n=111)

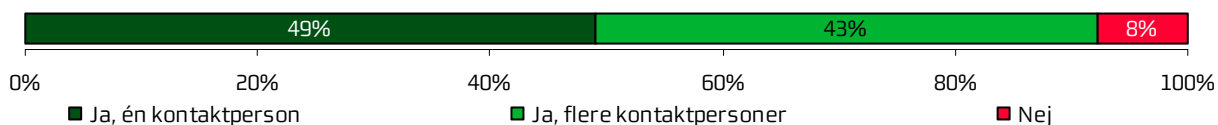




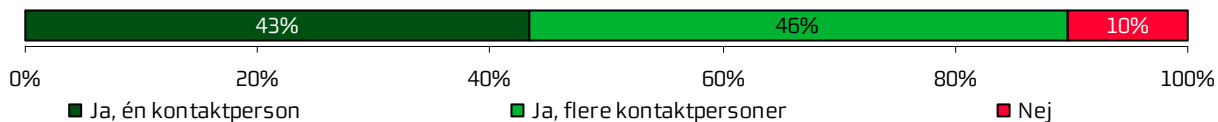
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	95 % *	98 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	98 %	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83 %	83 %	81 %	92 % *	65 % *	76 % *

## Personale

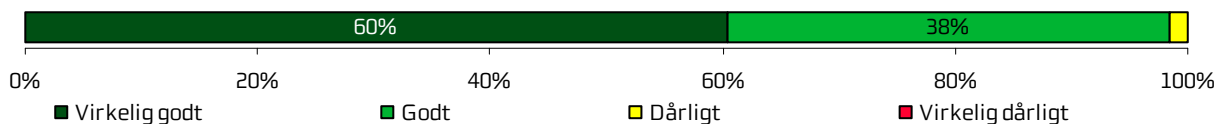
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=279)



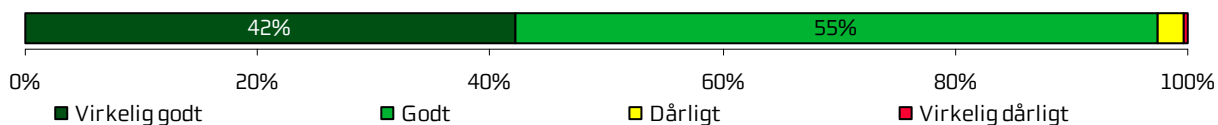
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=71)



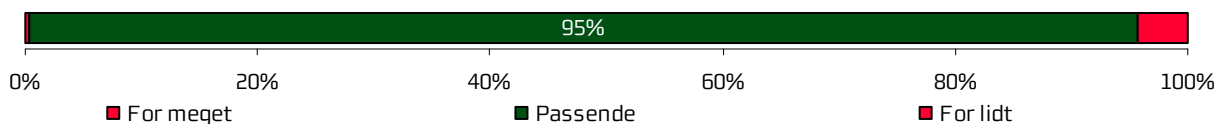
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=59)



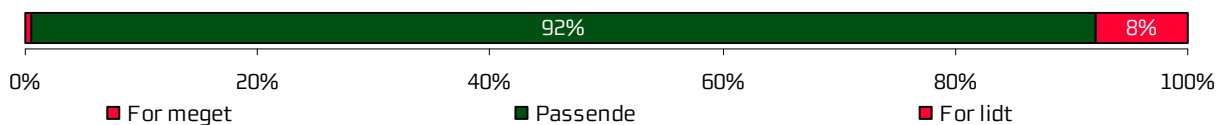
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=256)



Medinddragelse af patienter (n=280)



Medinddragelse af pårørende (n=190)



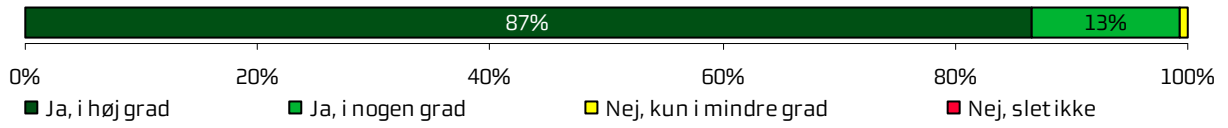
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=275)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92 %	91 %	89 %	95 %	76 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	86 %	88 %	97 % *	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	99 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	97 %	99 %	85 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	94 %	93 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	92 %	90 %	95 %	79 % *	86 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	97 %	95 %	98 %	85 % *	93 % *

## Personale (fortsat)

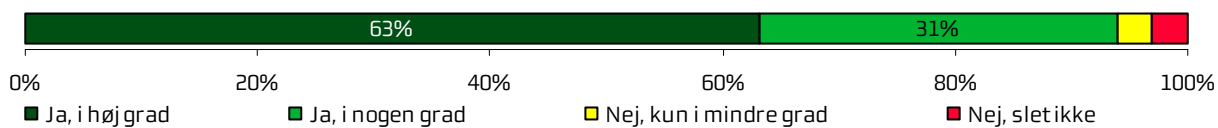
Personalet var gode til deres fag (n=281)



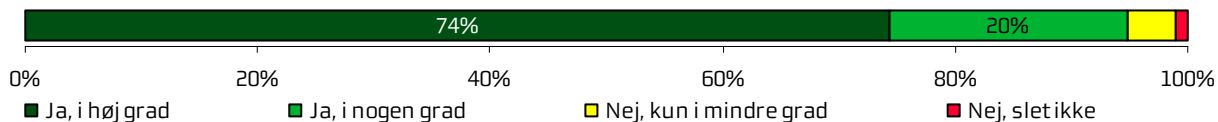
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	100 %	100 %	93 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=279)



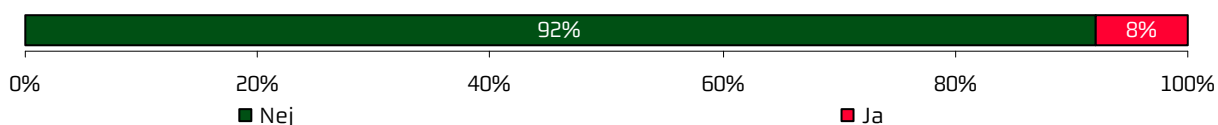
Behandlingen levede op til forventninger (n=269)



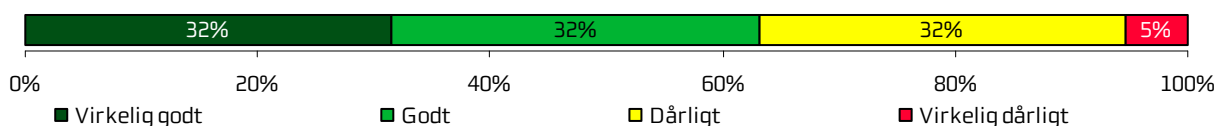
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=265)



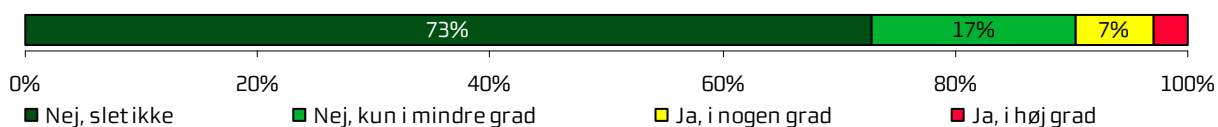
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=282)



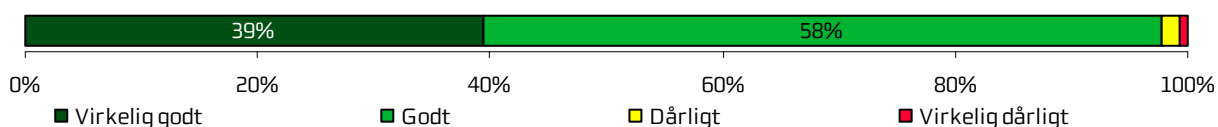
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=264)



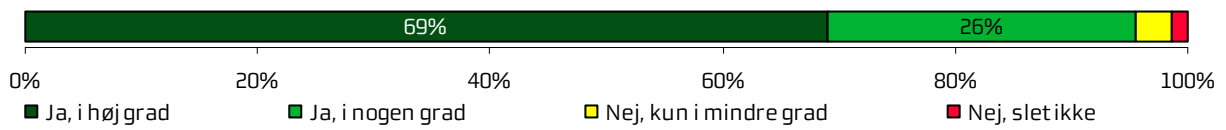
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=127)



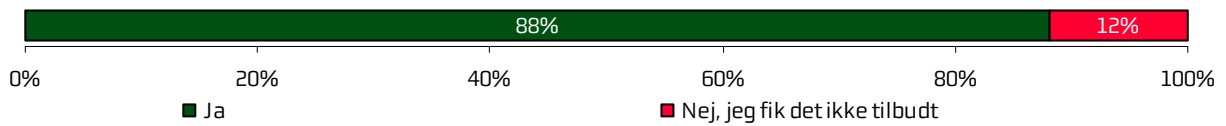
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	92 %	92 %	98 % *	78 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	96 %	96 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	95 %	95 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	92 %	93 %	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	76 %	73 %	91 % *	54 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	87 %	88 %	93 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	96 %	95 %	97 %	84 % *	92 % *

## Information

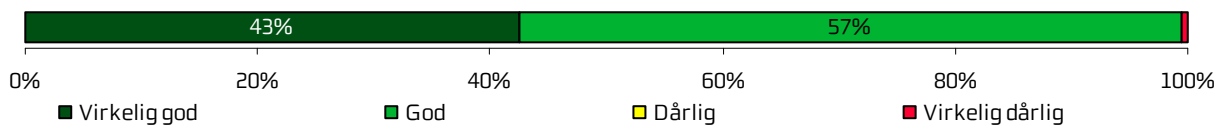
Personalet givet den information, du havde brug for (n=278)



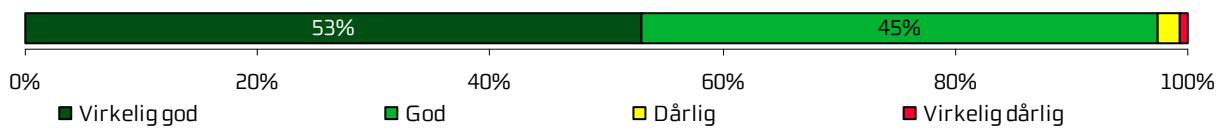
Modtaget skriftlig information (n=237)



Vurdering af skriftlig information (n=198)



Vurdering af mundtlig information (n=270)

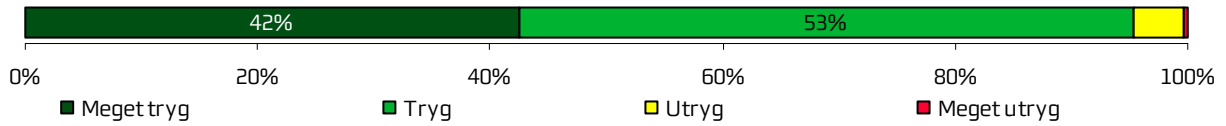




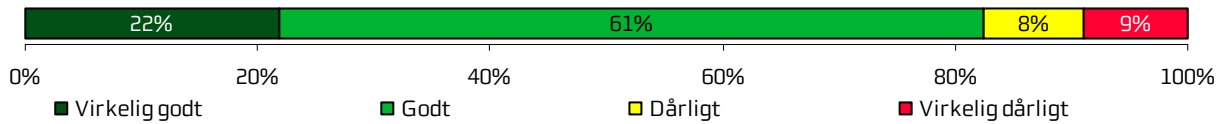
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	96 %	-	97 %	85 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	88 %	88 %	83 %	84 %	52 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	99 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	98 %	97 %	98 %	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

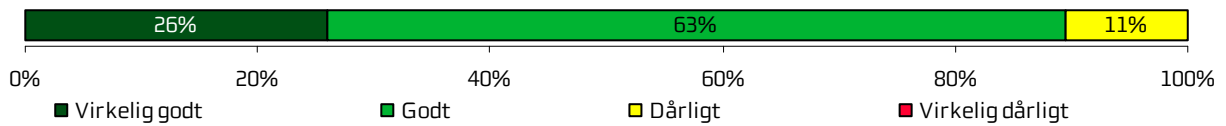
Tryghed ved udskrivelse (n=284)



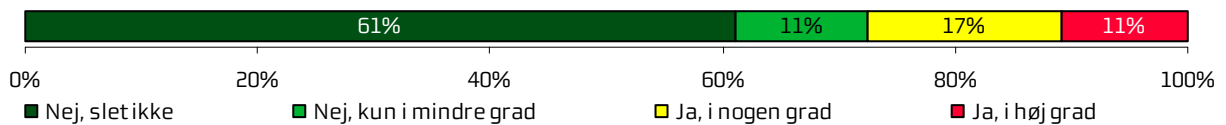
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=59)



Orientering af praktiserende læge (n=130)



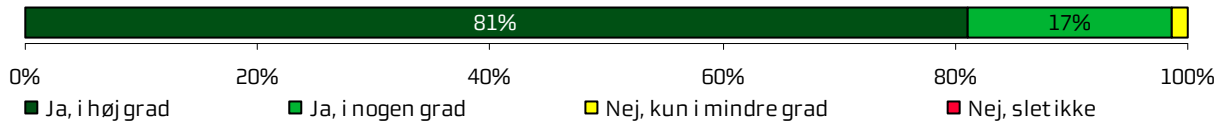
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=229)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	90 % *	93 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	85 %	87 %	95 % *	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	94 %	93 %	97 % *	77 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	70 %	72 %	82 % *	59 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=267)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	97 %	97 %	100 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19	
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

**UDSKRIVELSE**

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>39. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!



>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 73 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.



**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	73%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	69%	69%
Kvinde	31%	31%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	16%	21%
60-79 år	56%	54%
80 år eller derover	23%	20%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det husker jeg ikke"
"Jeg blev ikke indkaldt"
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Ikke aktuelt for mig"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"
"Jeg blev ikke overflyttet"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

**Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>1</sup>

**"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"**

**"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"**

**"For meget", "Passende", "For lidt"**

**"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"**

**"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"**

**"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"**

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	291		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	202		69%	
Kvinde	89		31%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1		0%	
20-39 år	13		4%	
40-59 år	48		16%	
60-79 år	163		56%	
80 år eller derover	66		23%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	257		92%	
Pårørende	21		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	275		96%	
Ikke dansk	12		4%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	107		37%	
Planlagt	184		63%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	45		15%	
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	245		84%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		0%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	49	1	1	267	12
<b>Køn</b>						
Mand	52	46	2	1	188	8
Kvinde	42	57	0	1	79	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	50	0	8	12	1
40-59 år	55	43	2	0	47	0
60-79 år	53	46	1	1	153	4
80 år eller derover	35	63	2	0	54	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	47	2	0	241	9
Pårørende	25	69	0	6	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	48	2	1	254	12
Ikke dansk	46	54	0	0	11	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	55	1	0	93	7
Planlagt	52	45	2	1	174	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	39	61	0	0	36	4
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	51	47	2	1	231	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	40	2	0	283
<b>Køn</b>					
Mand	61	38	1	0	198
Kvinde	53	45	2	0	85
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	46	38	15	0	13
40-59 år	63	35	2	0	47
60-79 år	61	39	1	0	160
80 år eller derover	51	49	0	0	62
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	39	2	0	252
Pårørende	46	50	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	58	40	2	0	270
Ikke dansk	65	35	0	0	11
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	59	41	0	0	104
Planlagt	58	40	3	0	179
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	55	45	0	0	44
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	59	39	2	0	239
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	2	1	280
<b>Køn</b>					
Mand	42	55	1	1	196
Kvinde	28	70	3	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	15	69	15	0	13
40-59 år	30	70	0	0	47
60-79 år	45	54	1	0	157
80 år eller derover	30	65	2	3	62
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	2	0	249
Pårørende	34	66	0	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	59	2	1	267
Ikke dansk	29	71	0	0	11
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	64	4	1	102
Planlagt	42	57	1	1	178
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	30	65	2	2	43
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	39	59	2	0	237
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	67	3	0	281
<b>Køn</b>					
Mand	33	64	3	0	197
Kvinde	23	75	2	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	31	62	8	0	13
40-59 år	39	59	2	0	46
60-79 år	29	68	3	0	161
80 år eller derover	25	73	2	0	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	69	2	0	250
Pårørende	30	60	10	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	68	3	0	267
Ikke dansk	52	48	0	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	66	3	0	102
Planlagt	29	68	3	0	179
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	36	62	2	0	42
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	28	69	3	0	239
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	65	1	0	168	4	107
<b>Køn</b>							
Mand	36	63	2	0	123	2	71
Kvinde	29	71	0	0	45	2	36
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	44	56	0	0	9	1	3
40-59 år	38	54	8	0	26	2	17
60-79 år	36	64	0	0	98	1	56
80 år eller derover	24	76	0	0	34	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	64	1	0	152	4	89
Pårørende	18	82	0	0	11	0	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	35	64	1	0	160	4	99
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	107
Planlagt	34	65	1	0	168	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	0	0	45
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	34	65	1	0	168	4	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	1	0	281
<b>Køn</b>					
Mand	61	38	1	0	196
Kvinde	61	39	0	0	85
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	25	75	0	0	12
40-59 år	61	37	2	0	46
60-79 år	63	36	1	0	159
80 år eller derover	63	37	0	0	63
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	61	38	1	0	249
Pårørende	65	35	0	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	38	1	0	265
Ikke dansk	60	40	0	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	67	32	1	0	102
Planlagt	57	42	1	0	179
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	65	35	0	0	43
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	60	39	1	0	238
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	29	12	5	111	11
<b>Køn</b>						
Mand	56	28	10	6	79	6
Kvinde	50	31	16	3	32	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	11	33	0	9	1
40-59 år	50	31	13	6	16	3
60-79 år	57	28	9	6	65	4
80 år eller derover	50	40	10	0	20	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	30	11	6	102	10
Pårørende	57	14	29	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	30	11	6	105	10
Ikke dansk	61	19	19	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	29	13	7	28	7
Planlagt	55	29	11	5	83	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	60	40	0	0	10	5
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	53	28	13	6	101	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	43	8	279
<b>Køn</b>				
Mand	50	44	6	196
Kvinde	47	42	11	83
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	31	69	0	13
40-59 år	38	51	10	47
60-79 år	53	42	5	155
80 år eller derover	52	35	14	63
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	43	7	246
Pårørende	50	39	11	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	43	8	265
Ikke dansk	54	38	9	11
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	37	51	12	103
Planlagt	57	38	5	176
<b>Afsnitsnavn</b>				
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	38	47	16	45
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	52	42	6	234
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	46	10	71
<b>Køn</b>				
Mand	48	43	9	48
Kvinde	33	54	13	23
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	30	62	8	13
60-79 år	50	44	6	40
80 år eller derover	34	42	23	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	45	44	11	56
Pårørende	27	58	16	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	47	11	66
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	43	45	11	55
Planlagt	44	50	6	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	38	46	17	24
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	47	47	6	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	38	2	0	59	3
<b>Køn</b>						
Mand	59	39	2	0	42	2
Kvinde	64	36	0	0	17	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	84	16	0	0	12	0
60-79 år	58	39	3	0	36	0
80 år eller derover	38	62	0	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	32	2	0	47	2
Pårørende	19	81	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	36	2	0	54	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	37	0	0	44	3
Planlagt	53	40	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	47	53	0	0	17	2
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	67	31	2	0	42	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	55	2	0	256	29
<b>Køn</b>						
Mand	44	53	3	1	186	13
Kvinde	39	60	1	0	70	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	69	8	0	13	0
40-59 år	52	43	5	0	42	4
60-79 år	44	54	1	1	147	13
80 år eller derover	34	64	2	0	53	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	54	3	0	226	25
Pårørende	28	72	0	0	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	54	2	0	242	27
Ikke dansk	29	71	0	0	11	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	49	2	0	93	13
Planlagt	38	59	2	1	163	16
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	41	59	0	0	39	6
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	42	54	3	0	217	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	4	280
<b>Køn</b>				
Mand	1	97	3	198
Kvinde	0	92	8	82
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	92	8	13
40-59 år	3	91	6	46
60-79 år	0	96	4	158
80 år eller derover	0	97	3	62
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	249
Pårørende	0	100	0	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	96	4	266
Ikke dansk	10	90	0	11
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	96	3	102
Planlagt	0	95	5	178
<b>Afsnitsnavn</b>				
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	2	95	2	43
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	0	95	5	237
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	8	190	88
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	8	140	56
Kvinde	0	92	8	50	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	1
20-39 år	0	75	25	8	5
40-59 år	4	89	7	29	18
60-79 år	0	92	8	116	39
80 år eller derover	0	95	5	37	25
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	161	84
Pårørende	0	88	12	17	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	176	87
Ikke dansk	10	81	9	11	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	91	8	76	29
Planlagt	0	92	8	114	59
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	3	91	6	32	12
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	0	92	8	158	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	22	3	1	275	11
<b>Køn</b>						
Mand	72	24	2	1	192	9
Kvinde	77	18	5	0	83	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	62	31	8	0	13	0
40-59 år	70	20	4	5	44	4
60-79 år	74	24	3	0	154	6
80 år eller derover	81	18	2	0	63	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	23	3	1	242	11
Pårørende	76	18	5	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	22	3	1	260	11
Ikke dansk	76	24	0	0	12	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	76	19	4	1	104	3
Planlagt	73	25	2	1	171	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	74	19	5	2	43	2
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	74	23	3	0	232	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	87	13	1	0	281	5
<b>Køn</b>						
Mand	88	11	1	0	199	2
Kvinde	83	17	0	0	82	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	77	23	0	0	13	0
40-59 år	76	24	0	0	47	1
60-79 år	89	11	0	0	159	1
80 år eller derover	90	8	2	0	61	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	86	13	1	0	248	5
Pårørende	86	14	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	87	13	1	0	266	5
Ikke dansk	83	17	0	0	12	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	91	8	1	0	103	3
Planlagt	84	16	1	0	178	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	89	11	0	0	44	1
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	86	13	1	0	237	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	31	3	3	279	8
<b>Køn</b>						
Mand	65	28	3	3	194	6
Kvinde	58	37	2	3	85	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	50	8	0	12	1
40-59 år	58	37	0	4	48	0
60-79 år	73	23	2	2	157	4
80 år eller derover	47	41	7	6	61	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	2	3	247	7
Pårørende	42	34	14	11	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	32	3	3	264	8
Ikke dansk	84	8	8	0	12	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	37	4	8	101	6
Planlagt	70	28	2	0	178	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	51	35	2	12	43	2
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	66	30	3	1	236	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	20	4	1	269	18
<b>Køn</b>						
Mand	76	19	4	2	188	12
Kvinde	72	24	4	0	81	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	92	0	8	0	12	1
40-59 år	70	25	4	0	44	4
60-79 år	77	17	5	2	155	6
80 år eller derover	69	30	2	0	57	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	20	4	1	238	16
Pårørende	60	34	6	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	20	4	1	255	17
Ikke dansk	74	26	0	0	11	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	77	20	3	0	99	8
Planlagt	73	21	5	2	170	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	76	22	2	0	41	4
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	74	20	4	1	228	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	31	4	1	265	17
<b>Køn</b>						
Mand	69	26	5	1	189	11
Kvinde	51	44	4	1	76	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	38	31	23	8	13	0
40-59 år	59	35	6	0	47	1
60-79 år	69	28	3	1	150	8
80 år eller derover	62	36	2	0	54	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	31	4	0	234	16
Pårørende	62	27	11	0	19	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	31	5	1	251	17
Ikke dansk	83	17	0	0	11	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	32	4	1	99	7
Planlagt	64	30	5	1	166	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	60	38	2	0	42	3
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	65	29	5	1	223	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	282
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	197
Kvinde	94	6	85
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	77	23	13
40-59 år	92	8	47
60-79 år	93	7	160
80 år eller derover	95	5	61
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	249
Pårørende	95	5	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	267
Ikke dansk	100	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	97	3	105
Planlagt	89	11	177
<b>Afsnitsnavn</b>			
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	98	2	44
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	91	9	238
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	32	32	5	19	2
<b>Køn</b>						
Mand	38	31	31	0	16	1
Kvinde	-	-	-	-	3	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	40	20	30	10	10	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	33	28	6	18	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	32	32	5	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	33	33	28	6	18	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	0	0
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	32	32	32	5	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	17	7	3	264	17
<b>Køn</b>						
Mand	70	18	9	3	188	10
Kvinde	79	17	1	3	76	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	42	0	8	12	1
40-59 år	75	23	0	2	47	1
60-79 år	75	13	9	3	152	9
80 år eller derover	71	21	6	2	52	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	19	7	3	236	12
Pårørende	82	6	7	6	17	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	17	7	3	251	14
Ikke dansk	76	24	0	0	12	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	79	14	6	1	100	4
Planlagt	69	20	7	4	164	13
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	76	20	5	0	41	2
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	72	17	7	4	223	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	58	2	1	127	8	140
<b>Køn</b>							
Mand	41	57	2	0	96	5	93
Kvinde	36	61	0	3	31	3	47
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	17	67	0	17	6	0	7
40-59 år	42	58	0	0	26	1	21
60-79 år	48	51	1	0	67	3	87
80 år eller derover	18	78	4	0	27	4	25
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	42	56	2	1	113	7	122
Pårørende	14	86	0	0	7	1	12
<b>Modersmål</b>							
Dansk	40	57	2	1	119	8	132
Ikke dansk	30	70	0	0	7	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	36	63	2	0	54	5	43
Planlagt	42	55	1	1	73	3	97
<b>Afsnitsnavn</b>							
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	40	60	0	0	25	3	15
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	39	58	2	1	102	5	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	69	26	3	1	278
<b>Køn</b>					
Mand	72	25	2	1	197
Kvinde	63	29	5	3	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	62	0	0	13
40-59 år	71	25	2	2	48
60-79 år	78	18	3	1	156
80 år eller derover	53	40	5	2	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	71	25	3	1	245
Pårørende	47	43	5	5	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	70	26	3	1	263
Ikke dansk	60	32	0	8	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	71	23	4	2	103
Planlagt	68	29	2	1	175
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	70	20	7	2	44
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	69	28	2	1	234
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	36	13	12	237	33
<b>Køn</b>						
Mand	39	34	15	12	169	21
Kvinde	39	42	7	12	68	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	33	8	0	12	1
40-59 år	41	37	14	8	41	7
60-79 år	37	38	14	11	138	16
80 år eller derover	37	32	11	21	45	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	36	15	11	210	29
Pårørende	46	33	0	21	19	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	36	14	12	223	32
Ikke dansk	26	55	0	19	11	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	16	64	2	17	86	12
Planlagt	53	19	19	9	151	21
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	14	68	3	16	37	3
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	45	30	15	11	200	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	57	0	0	198	2
<b>Køn</b>						
Mand	44	55	0	1	144	2
Kvinde	38	62	0	0	54	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	67	0	0	12	0
40-59 år	50	50	0	0	38	0
60-79 år	45	54	0	1	114	2
80 år eller derover	31	69	0	0	33	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	56	0	1	180	2
Pårørende	34	66	0	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	57	0	1	187	2
Ikke dansk	34	66	0	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	56	0	1	66	1
Planlagt	42	58	0	0	132	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	48	52	0	0	29	0
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	41	58	0	1	169	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	45	2	1	270
<b>Køn</b>					
Mand	53	45	2	1	193
Kvinde	54	44	1	1	77
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	33	50	17	0	12
40-59 år	57	39	2	2	47
60-79 år	57	42	1	1	154
80 år eller derover	44	54	2	0	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	43	2	1	240
Pårørende	36	59	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	43	2	1	256
Ikke dansk	35	65	0	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	58	42	1	0	95
Planlagt	50	46	2	1	175
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	53	48	0	0	40
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	53	44	2	1	230
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	53	4	0	284
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	4	0	197
Kvinde	30	64	6	1	87
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	62	31	8	0	13
40-59 år	45	55	0	0	48
60-79 år	45	50	4	1	159
80 år eller derover	30	61	8	0	63
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	53	3	0	250
Pårørende	44	47	9	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	52	4	0	268
Ikke dansk	25	75	0	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	61	6	0	103
Planlagt	48	48	3	1	181
<b>Afsnitsnavn</b>					
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	37	56	7	0	43
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	44	52	4	0	241
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	22	61	8	9	59	14	201
<b>Køn</b>							
Mand	18	65	13	5	39	8	142
Kvinde	30	53	0	17	20	6	59
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	10
40-59 år	-	-	-	-	3	2	43
60-79 år	20	59	16	4	25	8	121
80 år eller derover	18	67	0	16	27	4	27
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	61	11	5	46	10	188
Pårørende	19	60	0	21	10	3	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	21	59	10	10	52	14	194
Ikke dansk	39	61	0	0	5	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	17	52	13	18	29	5	65
Planlagt	27	70	3	0	30	9	136
<b>Afsnitsnavn</b>							
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	15	54	8	23	13	2	25
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	24	63	9	4	46	12	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	63	11	0	130	148
<b>Køn</b>						
Mand	26	64	11	0	90	104
Kvinde	27	63	10	0	40	44
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	40	40	0	5	8
40-59 år	32	45	23	0	18	27
60-79 år	31	63	6	0	75	83
80 år eller derover	13	78	9	0	31	30
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	62	12	0	116	131
Pårørende	33	67	0	0	6	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	63	11	0	122	142
Ikke dansk	31	69	0	0	6	6
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	60	10	0	56	44
Planlagt	23	66	11	0	74	104
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	22	74	4	0	23	19
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	27	61	12	0	107	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	11	17	11	229	54
<b>Køn</b>						
Mand	58	12	16	13	168	29
Kvinde	69	8	18	5	61	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	63	0	38	0	8	5
40-59 år	66	13	9	12	44	4
60-79 år	64	9	15	12	137	24
80 år eller derover	46	21	25	7	39	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	12	17	11	207	43
Pårørende	69	9	15	7	13	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	11	16	11	218	50
Ikke dansk	46	10	31	12	9	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	14	16	14	84	19
Planlagt	64	10	17	9	145	35
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	57	11	23	9	35	8
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	62	11	15	11	194	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	17	1	0	267	11
<b>Køn</b>						
Mand	83	16	1	0	190	6
Kvinde	75	22	3	0	77	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	77	23	0	0	13	0
40-59 år	78	20	2	0	46	1
60-79 år	83	15	1	0	152	7
80 år eller derover	80	18	2	0	55	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	17	2	0	234	11
Pårørende	76	24	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	2	0	253	10
Ikke dansk	74	26	0	0	11	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	88	10	2	0	98	3
Planlagt	77	22	1	0	169	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	87	13	0	0	39	3
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	80	18	2	0	228	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		9
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		14
Pleje		9
Relationer til personale		21
Ventetid		1



## Hjertemedicinsk overafd. B

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Blev indlagt via Falck [].	Godt
2	Akut indlagt pga. hjerteproblem.	Virkelig godt
3	Blev indlagt af læge omgående.	Godt
4	Akut indlæggelse fra egen læge.	Virkelig godt
5	Overført fra andet sygehus.	Godt
6	Overflyttet[].	Virkelig godt
12	Blev akut indlagt [i efteråret] med stærke smerter i brystkassen. Var bange for blodprop, som viste sig at være lungebetændelse. 39 i feber, men da feberen hurtigt faldt, kom jeg hjem [dagen efter indlæggelse].	Godt
13	Nej, for det skete meget hurtigt.	Virkelig godt
14	Nej.	Virkelig godt
15	Blev indlagt direkte fra vagtlægen.	Virkelig godt
16	Indlagt akut.	Virkelig godt
18	Jeg blev akut indlagt.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	Samlet indtryk
1	Jeg blev overført fra et sygehus til videre behandling på i Skejby.	Godt
5	Hurtig indlæggelse grundet planlagt ferie (takket være lægen, som opererede mig).	Virkelig godt
6	Det gik rimelig hurtigt, måske fordi det var et led i et "længere" undersøgelsesforløb.	Godt
7	Jeg [] har fået [en specifik type medicin] i et års tid. Det kunne jeg åbenbart ikke tåle, Jeg får jævnlig taget blodprøver, og så har jeg heldigvis en kvik læge NN, der kunne se, at nyretallene ikke var ok.	Virkelig godt
8	Indlagt akut sidste gang.	Uoplyst
12	Jeg blev indlagt akut. Derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
19	Jeg skulle til undersøgelse på Skejby [i efteråret], hvorefter de besluttede at beholde mig. Jeg var i forvejen blevet indlagt på et andet sygehus [seks dage tidligere].	Virkelig godt
22	[Sidste vinter] var jeg til årlig kontrol af min pacemaker. Jeg fik at vide, at jeg skulle til kontrol om seks måneder. Min pacemaker var [over ti] år gammel. De foregående gange var jeg blevet indkaldt fire til seks uger før kontrol, og da jeg ikke havde fået en indkaldelse i [sommeren 2012] [ringede] jeg til afdelingen. Sekretæren kunne ikke finde mit navn på indkaldelseslisten. Da hun tjekkede min journal, måtte hun vedgå, at jeg skulle have været indkaldt. [Jeg] kontaktede patientvejledningen. Jeg var og er stadig rystet over den MANGLENDE INDKALDELSE. For en anden patient med overdreven [] eller manglende evne til selv at tage affære, kunne det jo blive til et SPØRGSMÅL OM LIV ELLER DØD!	Uoplyst
23	Fik et fyldestgørende svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
25	Blev akut indlagt.	Virkelig godt














✎ 29	Fik foldere og brochurer tilsendt inden operationen.	Virkelig godt
✎ 33	Jeg blev hasteindlagt, så der var ingen ventetid.	Virkelig godt
✎ 37	Nej.	Virkelig godt
✎ 40	Indlæggelsen skete akut.	Virkelig godt
✎ 46	Første gang blev jeg indlagt akut. Anden gang blev jeg indlagt ved brev i god tid.	Virkelig godt
✎ 47	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 54	Ja, jeg måtte vente alt for længe på undersøgelserne, og til sidst lang ventetid på indlæggelse. Jeg havde det dårligt, og en af undersøgelserne blev slyttet på et eller andet skrivebord. Så vi, lægen og jeg, måtte rykke for en tid til undersøgelse.	Virkelig godt
✎ 59	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 61	Alt ok.	Virkelig godt
✎ 62	Lang ventetid. Først på undersøgelsen og så på "stuegang", der blev udsat til næste formiddag (reelt en unødvendig overnatning).	Godt
✎ 64	Jeg blev kørt med ambulance med blodprop i hjertet. Der var sygeplejerske og læger, som tog imod mig, og jeg blev opereret med det samme.	Virkelig godt
✎ 66	Jeg fik en blodprop []. Jeg ringede til min datter. Hun fik fat i ambulance, og jeg kom på Skejby Sygehus.	Virkelig godt
✎ 71	Ingen ventetid.	Virkelig godt
✎ 74	Jeg får første dato [i efteråret]. Blev udsat [nogle uger] dagen før. Kedeligt.	Virkelig godt
✎ 75	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 81	Indlagt akut fra anden afdeling.	Uoplyst
✎ 84	Vældig godt tilfreds med opholdet. Fik [operation] ambulantly, akut.	Uoplyst
✎ 85	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 86	Den blev desværre udskudt fem-seks måneder pga. et røntgenfund, der skulle afklares.	Godt

## Hjertemedicinsk overafd. B

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Modtagelsen
4	Som altid virkelig god. De afventede mig på sygehuset. Falck tilbød at hente [min pårørende] ude ved ambulancen, da de gik ind med mig i meget høj fart.	Virkelig god
7	Bevidstløs.	Uoplyst
8	Kan ikke huske det.	Uoplyst
14	Nej.	Virkelig god
15	Ja, der var både en sygeplejerske og senere en læge. Det var måske fordi det var nat.	Virkelig god
18	En venlig modtagelse.	God
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	Modtagelsen
2	Kan ikke huske det pga. hjertestop.	Uoplyst
3	Har inden for de sidste to måneder været indlagt flere gange. Meget svingende modtagelse afhængig af person og ventetid inden information om, hvad der skulle ske.	Uoplyst
5	Søde og venlige (piger).	Virkelig god
7	Det var en speciel situation for os alle. Jeg var RIGTIG glad for at komme ind på afdelingen, for jeg havde det bare rigtig dårligt. Alle på afdelingen var der for mig med det samme.	Virkelig god
8	Personalet har gennem den sidste årrække, fået mere og mere at skulle overskue. Flere patienter pr. medarbejder. Dette gælder både sygeplejersker og læger. Sidst nåede den ansvarshavende læge aldrig ind på min stue.	Uoplyst
19	Jeg har aldrig oplevet lignende. De var ALLE utrolig søde, rare, imødekomende og kompetente. Jeg har kun positive indtryk og har talt vidt og bredt om det.	Virkelig god
22	Indkaldt. På min storebrors foranledning kontaktede jeg patientvejlederne. Jeg var og er stadig rystet over den MANGLENDE INDKALDELSE. For en anden patient med overdreven autoritetstro eller manglende evne til selv at tage affære, kunne det jo være blevet til et SPØRGS-MÅL OM LIV ELLER DØD!	Uoplyst
23	Alt forløb stille og roligt af fagligt dygtigt personale.	Virkelig god
26	Der var ventetid.	Virkelig god
29	Blev vel modtaget og informeret om dagen og indlæggelsen.	Virkelig god
30	Kun positivt.	Virkelig god
33	Jeg var først på Kommunehospital og derefter på Skejby. Begge steder var modtagelsen rigtig god.	Virkelig god
41	U.g.	Virkelig god
42	R rigtig god overensstemmelse imellem ord og handlinger, opfølgning og informationer, og ved en sygeplejerske både på afdelingen og ved undersøgelsen og behandlingen.	Virkelig god
43	Alle var søde og venlige.	Virkelig god
47	Afdelingen var klar til omgående operation.	Virkelig god
49	Ventetid fra modtagelsen til undersøgelsen var ca. en time uden, at jeg blev informeret om evt.	God

ventetid.

	52	God behandling.	Virkelig god
	54	Nej, det var meget fint. Det tror jeg nok.	Virkelig god
	55	Det var perfekt!	Virkelig god
	61	Flinke folk.	Virkelig god
	62	Positive, smilende sygeplejerske, der bedst muligt forklarede ekstra ventetid (mange ambulante patienter).	Virkelig god
	63	Kun godt.	Virkelig god
	68	Mangel på information om, hvad der skulle ske. Svævede lidt i uvished.	Dårlig
	76	Perfekt.	Virkelig god
	77	Venlig og imødekommende. Følte mig i gode hænder, hvilket fik mig til at slappe af. Rigtig god information om, hvad der skulle ske samt om afdelingen.	Virkelig god
	81	Erindrer intet.	Uoplyst
	86	Der var rigtig travlt, og jeg ventede en del i opholdsstuen. Da de endelig fandt en plads til mig, var det på en stue med tre-fire mænd indlagt. Foran dem blev jeg undersøgt og udspurgt uden afskærmning. Ubehageligt.	God
	87	Omsorgsfuld personale.	Virkelig god
	88	Akut indlæggelse omkring midnat. Fin modtagelse.	Virkelig god

## Hjertemedicinsk overafd. B

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	Fejlhåndtering
3	Da jeg var bedøvet, og den læge, der skulle operere mig, kom, mente han, at den beslutning, der var truffet på lægekonsference, var forkert. Ville have en anden læge NN til at tage stilling! Holdte mig bedøvet [i noget tid], uden der kom afklaring. Dagen efter blev det besluttet, at det oprindeligt planlagte var rigtigt. Jeg fastede til [eftermiddagen], hvorefter de alligevel ikke kunne få mig opereret. Ved næste indkaldelse lykkedes det. Den dag jeg var bedøvet [i noget tid] uden nogen operation, fik jeg ikke besked af en læge om grunden til andre overvejelser. Talte først med en læge [dagen efter].	Dårligt
15	Fik ikke ordentlig information af lægen efter undersøgelse. Plejepersonalet var rimelig gode til at informere, men havde travlt.	Virkelig dårligt
16	Jeres kontakt med mig gik tabt for jer, og først da jeg kontaktede jer, blev der forbindelse. Et uheld I havde haft ved flytning hos jer. Dette undskyldte I meget, I var kedede af det. Så alt sådan kan jo ske.  [I sommers] blev jeg hjemsendt på operationsdagen, grundet at helikopteren kom med to akutpatienter, derfor min operationsdag [nogle uger senere].	Virkelig godt
19	En enkelt gang oplevede jeg, at der skulle tages nogle ekstra blodprøver til et projekt []. Der blev lagt nogle glas, som også skulle fyldes, når personalet, der tager blodprøver, kom om morgenen. Men på glassene stod en anden kvindes navn og CPR-nummer. Det opdagede vi selv, og sygeplejersken beklagede selvfølgelig meget, og det ændrede ikke min følelse af tryghed.	Godt
21	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men jeg fik at vide, at der ville blive et lille snit i ryggen, da jeg [blev opereret], men der blev skåret under [det ene] bryst, og det er stadig ømt og indimellem rødt. Jeg har aldrig sagt noget. Min fornemmelse var, at jeg var prøvekuld. Jeg er jo [ældre], så der kunne ikke ske så meget!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Jeg henvendte mig til patient-vejlederen efter hjemsendelse. Jeg har derfor ikke forsøgt at huske forløbet.	Uoplyst
26	Der var for mange aflysninger.  Manglende lægekontakt.  Min seng blev udlånt til undersøgelse af anden patient pga. pladsmangel. Det var den eneste kontakt jeg havde med en læge under min indlæggelse.	Godt
29	[Der skete en fejl], da jeg fik en ballonoperation. Men det gik fint, og jeg har det OK nu.	Virkelig godt
34	Fik en [] pacemaker pga. en kommunikationsfejl. Jeg var ikke informeret om dette, men er yderst tilfreds.	Virkelig godt
39	Fik ny pacemaker og føler. [] Lundehinde punkteret.	Virkelig godt
57	Bor [langt væk], og blev indkaldt til [tidligt om morgenen]. Jeg skulle være fastende fra [aftenen før], og kom først for [om eftermiddagen]. Det er lang tid at vente. Så kunne jeg jo bare have ventet med at komme hjemmefra så tidligt. Jeg er jo ikke ung længere. Da jeg ankom, fik jeg at vide, at der ville gå ca. en time, før jeg skulle til. Så ventetiden var ikke rar.	Uoplyst
58	Hel fejlagtig indføring af kanyle i hånd udenfor operationsstuen. En [] sygeplejerske stak nålen helt ved siden af venen, og fortsatte yderligere med at føre nålen endnu længere ind under huden. Det gjorde skrækeligt ondt og var helt unødvendigt.	Uoplyst
65	Ved ankomsten var det meget travlt og forvirring.	Godt

## Hjertemedicinsk overafd. B

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Alt gik som sædvanligt planmæssigt. Det var virkelig godt tilrettelagt. Derfor, NEJ.	Virkelig godt
11	Ingen kommentarer. Alt var helt OK.	Virkelig godt
17	Da jeg er [ældre], har jeg masser af tid til rådighed og behøver derfor ikke at hænge i en klokkestreng med hensyn til omflytning.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	Samlet indtryk
3	Det virker som om, lægerne ikke er enige i, hvad der skal foregå. Har fået mange forskellige beskeder, som har gjort mig usikker.	Dårligt
5	Nej.	Virkelig godt
6	I forbindelse med [specifik-]undersøgelse havde jeg direkte fået at vide ved CT-scanning, at hvis man "fandt" noget, så ville de lave/udbedre det med det samme. Det blev der ikke, fordi man åbenbart ville undersøge nærmere, hvad der skulle ske. Ville være meget ked af det, hvis jeg igen skulle igennem en [specifik undersøgelse] pga. en meget dårlig oplevelse. Voldsomme smerter under indgrebet.	Godt
10	Mit behandlingsforløb var meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
15	Savnede besked om, hvorfor de ekstra undersøgelser skulle tages.	Dårligt
16	Kun en bemærkning under opholdet har jeg. Når I om natten, i samme rum, skaber liv i patienten, der er plaget af [problemer], [er det] ikke rart at være tilhører TIL.	Godt
29	Alt i alt gik det helt ok. Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
30	Jeg var der [nogle dage], hvorefter jeg blev overflyttet til andet sygehus for derefter at blive overflyttet til tredje sygehus.	Godt
32	Det kunne ikke være gjort meget bedre.	Godt
33	Stor ros til både sygeplejersker og læger!	Virkelig godt
38	Ja, for det er ikke afsluttet, der er rent behandlingsmæssigt ikke sket noget som helst.	Godt
42	Alt i alt meget professionelt, fagligt som personligt/menneskeligt.	Virkelig godt
53	Jeg er godt tilfreds med behandlingen.	Godt
54	Ja, jeg havde det meget dårligt (hjerterflimmer) og jeg var indlagt [hen over foråret], og der var alt, alt for lang ventetid på undersøgelserne og også på indlæggelsesdagen. Jeg ventede meget længe på disse ting.	Virkelig godt
67	Kun en enkelt smutter. Andet sygehus sendte mig til Skejby en dag for tidligt. Men Skejby klarede dette til bravur.	Virkelig godt
76	Ok.	Virkelig godt
77	Professionelt og menneskeligt. Jeg vidste hele tiden, hvad der skulle ske og hvorfor. Utroligt dygtigt personale. Jeg er meget glad for opholdet samt behandling. Der bliver taget hånd om patienten og de pårørende.	Virkelig godt
81	Var kun indlagt to til tre døgn på [ ]afdelingen og blev derefter overflyttet.	Uoplyst
86	Jeg var først til [ultralydsscanning af hjertet], som jeg havde frygtet meget, men mødte yderst	Godt

professionel personale, der virkelig forstod at berolige mig og sørgede for, at undersøgelsen forløb uden gener for mig. Herefter til [en anden undersøgelse]. Ville gerne have været blot kort informeret af lægen, der skulle foretage indgrebet, men dette blev jeg ikke.

**Hjertemedicinsk overafd. B****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
12	Da det var et kort ophold på hospitalet, er der ikke meget, jeg kan berette.	Godt
17	Jeg var utryk ved at skulle så tidligt hjem.	Uoplyst
19	Den skriftlige information om sygdom og behandling havde jeg fra indlæggelse og behandling [i foråret] 2012. Ved udskrivelsen fik jeg telefonnummer og navn på kontaktperson, jeg kunne ringe til, hvis jeg ville spørge angående indlæggelsen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Har fået for mange forskellige mundtlige informationer fra læger.	Dårligt
5	Nej.	Virkelig godt
6	Inden jeg skulle hjem, blev der tilkaldt en læge, som fortalte mig noget omkring forløbet af undersøgelsen/og beslutningen af undersøgelsen. Jeg var meget langt nede dagen efter, fordi jeg ikke følte, at jeg havde fået nok at vide ved undersøgelsen efter. Jeg var PANISK ved tanken om en ny undersøgelse gennem lysken. (Har allerede været til ny undersøgelse/arbejdstest).	Godt
8	Tiden er knap for lægerne. Andre patienter venter!	Uoplyst
13	Miskommunikation: Fik forskellig melding om, hvordan jeg skulle komme hjem igen.	Godt
14	Patienten var kun indlagt ca. et døgn.	Godt
15	Absolut dårlig information af læge om en ekstra scanning, efter at en scanning af hjertet viste forstørret lever. Lægen havde selv henvist til den ekstra scanning, men kunne ikke huske det, og jeg fik ikke forklaring på den forstørrede lever. Pludselig kom to falckfolk med en patient, og så gik lægen. Jeg sad tilbage som et stort spørgsmålstegn.	Dårligt
16	Ikke meget om behandling før indlæggelse, men en tydelig beskrivelse var måske ellers ikke god for mit nervesystem.	Godt
20	Ved selve []undersøgelsen var informationen ikke ret god. Hvad kunne jeg se på skærmen? Jeg fik LIDT information fra sygeplejersken, mens lægen arbejdede.	Virkelig godt
23	Læger og sygeplejersker oplyste det ved min indlæggelse, og hvad det betyder for mig.	Virkelig godt
29	Jeg fik skriftlig information til mit forsikrings-selskab, da jeg bad om det :-)	Virkelig godt
30	Min kone holdt mig ajour hele forløbet igennem.	Godt
33	Alle var virkelig dygtige, og dem, der ikke vidste nok, fik skaffet information meget hurtigt.	Virkelig godt
45	Fik mundtlig information af en læge NN.	Virkelig godt
46	Den mundtlige information var god, men jeg skulle selv spørge efter den. De enkelte hjemme-hjælpere vidste intet. Jeg skulle selv informere hjemmeplejen.	Virkelig godt
53	Udmærket.	Godt
56	Jeg savner lidt mere tid til samtale med læge eller sygeplejerske på SENGEKANTEN. Jeg mener, det hele går for hurtigt. Når han lige har været til behandling søger man ro og trykthed. Man er urolig og sover dårligt om natten. Ved en samtale med ovenstående tror jeg, man hurtigere kommer til kræfter. Samtidig kunne man godt tage hensyn til dem, man ligger sammen med lige fra starten.	Virkelig godt
60	Vi blev nødt til at rykke for svar på undersøgelserne, da der var gået to uger. Det var for længe,	Virkelig godt





og vi fik at vide, at det var en fejl.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 66 Jeg har kun GODT at sige om Skejby Sygehus.  | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Information var middel. Især ved udskrivning. Pludselig stod taxa og skulle hente mig, inden jeg havde fået beskeden fra personalet. De kom ikke og sagde farvel eller gav mig nogle brochurer. Har KUN dem, jeg selv fandt rundt på afdelingen. En læge kom og meddelte, at jeg skulle øges i medicin. Det tog under fem minutter, så var han væk igen. | Godt          |
| ✎ | 76 Nej, den var ok.   | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Personalet gjorde deres bedste for, at jeg hele tiden fik besked om hvad nu osv., og jeg vil gerne rose personalet for dette. Jeg fik et ophold med ro og styr på tingene, hvilket er meget betryggende som patient.   | Virkelig godt |
| ✎ | 81 Kan ikke huske, hvad der skete de få dage.   | Uoplyst       |
| ✎ | 86 Det var to læger, der tog imod mig og skrev journal samt udskrev mig. Jeg fik ikke helt god information, især ikke ved udskrivelsen. Der var usikkerhed om, hvorvidt jeg skulle undlade bilkørsel i tre, syv eller flere dage. Jeg fik bedre information hos sygeplejersken.   | Godt          |

## Hjertemedicinsk overafd. B

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
15	Det er som om, min læge ikke forstår mig.	Virkelig godt
20	Det blev foreslået, at jeg fik hjemmehjælp, men fik et kraftigt afslag, da jeg søgte. Fik at vide, at jeg kunne sidde på en stol og støvsuge. Mine børn bor i anden by og har arbejde, så jeg var helt alene. Fik INGEN hjælp.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	Samlet indtryk
1	Jeg blev overført, før operationen, til andet sygehus.	Godt
15	Var meget utryk samt vred, og finder det urimeligt at tage hjem på en sådan måde. Hvordan kan personalet tillade at lade f.eks. Falck-folk forstyrre en, for patienten, vigtig samtale?	Dårligt
19	Fra man får at vide, at man skal hjem, til lægen kommer og rent faktisk udskriver én, går der mange timer. Første gang tog det syv timer og her anden gang gik der tre timer. Det er længe at vente.	Virkelig godt
20	Efter udskrivelse fik jeg skriftlig besked på, hvad der var indstillet til [anden afdeling]. Det var rart.	Virkelig godt
21	Jeg fik aldrig nogen forklaring om operationen af nogen læge, så aldrig nogen. De er vist hellige køer. Men nogle vældigt søde sygeplejersker.	Godt
26	Ventede i flere timer på en læge, som skulle udskrive mig. Det blev en sygeplejerske i stedet for. Jeg ville gerne have talt med en læge angående medicin i hjemmet inden min udskrivelse.	Godt
27	Fik ingen besked om nogen ting af en læge.	Dårligt
30	[I efteråret] fik jeg hjertestop og endte på ét sygehus. [Senere] blev jeg overflyttet [to gange]. [En måned senere] er jeg stadig indlagt []. Det går stærkt fremad med helbredelsen.	Godt
33	Igen kan jeg kun rose alt personale for deres indsats og deres evne til at få mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
44	Samtalen med udskrivningslægen var ikke tilfredsstillende. Lægen havde ikke helt styr på medicinlisten. Medicinlisten blev justeret efter, at min kone havde gjort lægen opmærksom på, at der manglede et medikament på listen. Lægen anviste et rehabiliteringsforløb, der ikke havde relevans for mig. Fejlen er rettet, efter at jeg har henvendt mig til afdelingen desangående.	Virkelig godt
46	Jeg mener helt klart, at det var for tidligt, jeg blev udskrevet. Jeg havde stærke smerter [], som dog var i bedring. Men jeg følte mig usikker på, hvordan det ville gå, når jeg kom hjem, og følte mig usikker på, om der kunne opstå en nødsituation, jeg ikke kunne klare.	Virkelig godt
47	Jeg fik ikke oplyst, at jeg havde knækket et par ribben i forbindelse med hjertemassage. Det blev først oplyst for mig, da jeg kom ind til genoptræning ca. 14 dage efter udskrivelsen fra andet sygehus.	Virkelig godt
50	Jeg blev efter nogle dage overflyttet til et andet sygehus, hvor jeg var i nogle dage, og følte mig meget godt behandlet. Var under hele forløbet meget tryk ved behandlingen.	Virkelig godt
53	Har været til ambulans behandling, og skal igen.	Godt
66	Nej. Jeg har været lidt træt, men har det ellers godt.	Virkelig godt
77	Igen et personale som informerede og kontaktede []. Fik svar på mine spørgsmål. Ingen hast og god tid til mig og min mand.	Virkelig godt

-  86 Kunne godt have brugt en samtale med en mere erfaren læge og helst med lægen, der foretog operationen. Godt
-  87 Der går for lang tid, til lægen får svar. Godt


## Hjertemedicinsk overafd. B

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.


ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Som altid var det hele helt i orden. Og det er altid godt for en patient at høre fra noget af personalet, at "dig kender vi", som i mit tilfælde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	En firesengsstue er langt fra optimal, når der er behov for hvile og restitution.	Virkelig godt
10	Kunne glæde mig over altid at møde venlig opmærksomhed ved henvendelse til både læger og sygeplejersker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Jeg har ingen kommentarer. Alt var helt i top.	Virkelig godt
13	Afdelingen var meget opmærksom på mig som patient. Tak for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby (senge)	Samlet indtryk
3	Planlægning og samarbejde generelt og samarbejde med anæstesi trænger til et eftersyn. Jeg brugte rigtig meget unødigt tid og unødige indlæggelsesdage. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	Var kun indlagt i halvandet døgn, til ballonudvidelse, på Afdeling B. Skejby.	Godt
5	Personalet er virkelig søde og imødekommende. I min tid som hjertepatient har jeg kun godt at sige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Der er for få toiletter/bade. Specielt i forbindelse med bad om morgenen, som jo varer længere. Skulle længere hen ad gangen om morgenen for at komme på toilet. Ved ikke, om det var fordi, det var weekend, at der ikke blev gjort rent? Så ikke skyggen af en kost eller spand. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg føler mig altid godt tilpas på B2. Jeg har udsat den for nogle (store) udfordringer, men vi finder ud af det. Personalet er altid omkring mig. Omsorgsfulde, behjælpende, medfølelende m.m. Jeg er rigtig, rigtig glad for, at der findes personer som dem på B2. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Afdeling B er efterhånden ved at se lidt brugt ud. [Fysiske rammer]	Uoplyst
9	Om toilet: I brusekabinen var afløbet tilstoppet. Om støj: Jeg synes ikke, at besøgende skal have lov til at gå i støjende fodtøj på gangene og stuerne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Alle var søde og opmærksomme. Det var for mig en god oplevelse. Tusind tak.	Virkelig godt
12	Alt i alt er jeg meget tilfreds! Har det godt. Føler tryghed ved den opfølgende kontrol. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Især aftenpersonalet var meget søde og åbne for spørgsmål. Gjorde bestemt, hvad de kunne for patienterne. [Relationer til personale]	Dårligt
16	Jeres ekspertise er af HØJ KARAT. Og det gør, at man er tryk ved en indlæggelse hos jer i Skejby. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Fine forhold. God hjælp til toiletbesøg. Dejlig mad. Flinkt personale.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	
✎ 18	Man føler sig velkommen på afdelingen. Tak.	Virkelig godt
✎ 19	Har aldrig oplevet et sødere eller mere behageligt personale. De har været gode ved mig og mine pårørende, og taget sig tid til at snakke. Det betyder meget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 21	Den dag jeg blev udskrevet, kom der en sygeplejerske med en læge. Det var hende, der talte. Jeg spurgte, om det var ham, der havde opereret, og han svarede kort ja. Og så var de væk igen.	Godt
✎ 22	Det er en stor skam, at personalet er underbemandet. [Pleje]	Uoplyst
✎ 23	Nej, slet ikke. Jeg var tryk ved alle operationerne på afdeling T2, Skejby.	Virkelig godt
✎ 24	Jeg synes, at jeg fik en fantastisk fin behandling. Det eneste der er ubehageligt, er plastikken over madrasserne, men det er vel nødvendigt af hensyn til hygiejne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 25	Desværre er [patienten] tit syg. Det er mig [pårørende], som er "primus motor" i al kontakt. Får altid en god og venlig behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 26	Maden kunne være tilberedt bedre. Var ikke nemt at tygge. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 27	Jeg var indlagt to dage. Fik ét rigtigt måltid mad. På grund af venten og faste, da undersøgelsen blev udsat første dag, fik jeg to tørre madder. Øv. [Pleje]	Dårligt
✎ 28	En fantastisk afdeling, med nogle flinke og rare mennesker omkring én. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 30	Min kone og jeg har været særdeles godt tilfreds.	Godt
✎ 31	Venlig og hjælpsom. [Relationer til personale]	Godt
✎ 32	Eneste klage kunne være, at det tog lang tid for egen læge at modtage epikrisen. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 33	Sygeplejerskerne på Skejby Hjerterafdeling fortjener en medalje for deres omsorg, medfølelse, opmærksomhed, arbejdsindsats og altid gode humør. Jeg følte mig som en prinsesse under indlæggelsen.	Virkelig godt
✎ 35	Jeg synes, at alt var godt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 36	Kedeligt opholdsrum (grimt/uinspirerende, dårligt indeklima). Et meget venligt og omsorgsfuldt personale :) [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 39	Super dygtigt personale, der har alt for travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 41	Til ug.	Virkelig godt
✎ 44	Orientering og forløbet i forbindelse med ballonudvidelse og indsættelse af stents. Vi har fået en fremragende orientering af læge NN. Han tog sig tid til at orientere min familie og mig før og efter behandlingen på en særdeles behagelig og informativ måde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 46	Afdelingen var meget professionel og klinisk, men savnede måske lidt omsorg. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

✎ 48	Det gennemgående positive var, at man IKKE følte sig som en umyndiggjort patient, men som en samarbejdspartner, som var en del af hele processen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 51	Lægen og holdet, der indopererede pacemaker, var fremragende. Lægen, der undersøgte bypass omløb, var jeg utryk ved, men jeg kan jo ikke bedømme, om arbejdet var veludført. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 54	Jeg synes, der var godt styr på tingene inden min indlæggelse. Jeg følte mig tryk og følte også, at de lyttede til det, jeg sagde, og tog det alvorligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 55	Efter nogle indlæggelser vil jeg takke hele personalet for den fantastiske indsats for mig. Jeg har aldrig før været indlagt, men havde hørt om, at det var ringe og om det dårlige miljø. For mig har det være mere end godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 57	Alt i alt var det en positiv indlæggelse med utrolig flinkt personale. Der blev sørget for hjemtransport, hvad der er meget vigtigt, da jeg bor langt fra sygehuset. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 62	God og åben stemning (patient-sygeplejerske-læge) både på stuen og under undersøgelsen på trods af et åbenbart hektisk døgn med mange akutte indlæggelser, der nødvendigvis må rykke forrest i behandlingsskøen. [Relationer til personale]	Godt
✎ 66	Jeg synes stadig MEGET GODT om Skejby Sygehus.	Virkelig godt
✎ 67	I har gjort det rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 69	Jeg synes, personalet er gode til at komme ind på stuen og spørge, om der er noget, man mangler. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 70	Jeg er særdeles tilfreds med behandlingen på Skejby Sygehus.	Virkelig godt
✎ 71	Afdelingen har for lidt opholdsplads til oppegående patienter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 73	Kunne godt lide det gode humør, min kontaktperson havde, og hendes hjælpsom. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 77	Evt. Cd-afspillere, så patienten kan høre afslapningsmusik med høretelefoner. Bøger. Evt. spil.	Virkelig godt
✎ 78	Opholdet på Medicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus, var helt igennem en god oplevelse. Men den aftalte kontrol [] blev en lang affære. Da jeg [om aftenen] endnu ikke havde fået besked på røntgen, valgte jeg at køre hjem. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 79	Ja, informer noget bedre om den båndoptager, som jeg gik med i [nogle dage]. Har aldrig fået svar. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 80	Synes måske, det var en smule upassende, at der blev rengjort samt skiftet sengelinned midt i aftensmaden. Føj, hvor det støvede lige ned i maden! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 82	Følte mig i trygge rammer. Til trods for travlhed er alle meget venlige og giver sig tid til at høre på en. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 83	Som patient er afdelingen fantastisk. Alt bliver imidlertid tabt ved hjemsendelse. Den videre behandling blev ikke givet videre til ambulant behandling (anden afdeling). Recept blev ikke sendt til apoteket. Du oplever dig selv i frit fald mellem systemerne. Ærgerligt, da sygehuset var en fantastisk oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

 86 Sygeplejerskerne forsøgte efter bedste evne, og trods travlhed, at være omkring mig, når jeg havde brug for dem. Var indlagt [et par] dage/døgn. Nåede at være på tre stuer. Ikke rart at blive flyttet så meget rundt.  
[Pleje]


Godt

 87 Personalet var altid venlig, smilende, hjælpsom og velinformerede. Gav sig god tid når jeg spurgte, selvom de havde frygtelig travlt. Ingen spørgsmål om maden: Vi fik god, varieret mad, mens jeg var indlagt. Ellers bliver man ikke rask. Mange roser til afdelingen, det er jeres fortjeneste, at jeg har det godt i dag.  
[Pleje, Relationer til personale]

Godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

 1 Jeg var blot indlagt, men [] uplanlagt var jeg der natten over. Personalet var imødekommende.  
[Relationer til personale]

Uoplyst





## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<sup>2</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

